

我市发布2023年十大典型消费投诉案例

□记者 崔敬

3月15日,记者了解到,市市场监督管理局联合市消费者协会发布2023年十大典型消费投诉案例,以警示经营者、保护消费者。

案例1

听信忽悠来办卡
发现上当退款难

刘先生投诉称,其在高铁新乡东站候车大厅等车时,着装疑似高铁职工服的人员向他推荐购买会员卡,可以享受抵扣高铁票价和比其他平台低的价格

购买高铁票等优惠政策,其充值998元购买。后来,刘先生发现该卡非高铁公司,且充值金额只能抵扣小额费用,票价不能优惠。消费者感觉上当受骗,要

求退款,商家拒绝。

市消费者协会工作人员通过宣讲相关法律、法规,商家退还了消费者的办卡费用998元。

案例2

屏裂责任难划分
消协出面促解决

李先生投诉称,自己购买的TCL电视在安装机顶盒时,需要将挂在背景墙的电视机取下,安装完机顶盒后重新挂上,在调试节目时发现屏幕右侧中间位置屏裂。

用。双方多次协商无果,消费者希望市消费者协会出面调解处理。

促成调解成功,优惠换屏价格,TCL厂家让利以2700元给消费者换屏。

消费者认为屏裂发生在安装人员过程中,安装公司理应承担主要责任。安装公司表示最多承担一半费

接到诉求后,市消费者协会工作人员组织消费者、商家调解。安装人员认为帮助消费者取、安电视机不在服务范围,完全出于好意,电视机出现屏裂自己也很无辜。市消费者协会工作人员与TCL全国客服联系,解释屏裂原因,

在屏裂责任难以划分的情况下,经过市消费者协会工作人员的不懈努力,安装公司同意向李先生消费者支付2200元,消费者承担500元损失,该投诉得到解决。

案例3

长城宽带突断网
消协调解终获赔

消费者投诉长城宽带断网未解决,要求恢复服务并赔偿。由于长城宽带在新乡的业务出现问题,信息不对称,导致问题一直未解决。

长城宽带新乡分公司已不在注册地址办公,其预留的电话无法接通,市市场监管部门已依法将该企业列入异常名录。经市消费者协会与长城宽带省公司联系,最终给予消费者恢复服务,并

赔偿两年宽带服务。

市消费者协会认为,长城宽带公司由于经营模式变更造成服务出现问题,但是最后能够积极处理消费者投诉,也能够积极配合市消费者协会开展工作。

案例4

停机产生高额话费
经过调解减免费用

消费者韩先生投诉称,其数年前在某通信运营商开通手机卡,套餐费用每月136元,后因欠费停机。2023年,其发现长年未使用的手机号被累计计费4416.10元并被纳入“黑名单”,要求帮

助处理。

经核实,消费者在2016年7月开户,用户参加自备机折扣合约,空滚费用共计494元,坏账及违约金3837.1元。经过市消费者协会调解,商家最终

同意给用户协商减免空滚费用及坏账违约金,需缴费94元,因前期缴费有余额用户再补缴85元,其余部分商家申请减免,消费者满意。

案例5

供暖季节没有供暖
消协维权挽回损失

消费者张先生缴纳了暖气开口费并缴纳了年度供暖费。后因涉及的热力公司发生了暖气管道爆管现象,该公司派员把管道进行了封堵,并承诺随后安装新的阀门管道。后经过两次催促,始

终不见人来安装新的阀门管道,致使消费者没能享受到该年度的供暖服务。消费者要求该热力公司退还年度供暖费,或者转作下一年度的供暖费。

员与这家热力公司联系,了解相关情况。经核实,消费者所说属实。经过市消费者协会调解,热力公司最终同意为消费者维修相关供暖设施,将消费者所缴费用转至下年的供暖费。

案例6

地下停车位缩水
要求退款被拒绝

消费者常先生投诉称,其在某商城购买了一个加宽地下停车位。开发商交付时,消费者发现停车位左侧增加了建筑物、右侧增加了柱子,与购买时的停车位图纸不符,影响

了正常停车,消费者要求退款或更换停车位。

市消费者协会工作人员陪同消费者并随一名律师到现场查看,发现确实存在建筑物、柱子影响进出车的情

况。经过现场调解,经营者同意更换其他车位,差价部分可冲抵消费者的物业费,为消费者挽回经济损失8000余元。

案例7

销售黄金有真假
涉嫌违法受处理

消费者吴先生投诉称,其怀疑在平原路某珠宝有限公司购买的18855元的中国黄金手镯不是中国黄金的产品,消费者要求退货并赔偿损失。

金集团联系,将销售单、手镯吊牌、手镯照片发给厂家进行鉴定。之后,该公司回复鉴定回函。经核查,以上货品非该公司渠道内货品。发现该产品涉嫌商标侵权后,市消费者协会随即

和商家进行调解处理,因双方分歧较大未能达成一致,市消费者协会将该投诉线索移交到市市场监督管理局执法稽查科处理。

案例8

电视购物套路多
老年消费需谨慎

83岁老年消费者投诉反映,其看到媒体宣传某生物科技有限公司产品瘦身保健贴,花费596元购买该产品。消费者在收到商品后,接到商家回访电话说,产品里有幸运刮奖卡。消费者刮奖

后喜中价值1980元的产品,一台大屏幕手机、可收藏的玉碗和骆驼奶粉。

消费者付款800元领取奖品后,发现手机是“三无”产品,商家回复可更换手机。过了换货日期,消费者再与商家

联系,多次拨打电话无人接听,消费者感觉上当受骗。

市消费者协会收到投诉后,多次与商家联系沟通,发现消费者反映的投诉情况属实,商家同意全额退款1396元。

案例9

消费者更换未果
经调解退货退款

消费者宋先生在原阳县某利家电付款2100元购买节能空调,要求节能质量为一,安装后发现实际为节能质量三级,消费者要求更换未果,随后要求

退货退款。

因消费者已明确要求购买空调节能质量为一,经营者给消费者安装的空调节能质量为三级。原阳县

市场监管局工作人员以此判定经营者提供的商品不符合消费者质量要求。经过调解,经营者全额退货退款。

案例10

健游卡引起纠纷
消协出面促解决

消费者赵女士反映,其在我市某健身房蓝葆湾店花费5494元办理了一张6年健游卡,并在合同中约定“会员退休后移居郑州,可将卡转郑州店面使用,

转店费300元。”其移居郑州后,商家未按合同约定将健游卡转郑州店面使用,与商家协商沟通一年多未给答复,甚至不接电话。其要求商家按合同履行或

退款。

经过市消费者协会工作人员多次电话调解,商家在扣除前期费用后,退还消费者3000元。